

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Pembeli di Restoran *Fast Food* CFC cabang Slipi Jaya Plaza,  
Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar**

**Sarjana Manajemen (S.M)**

**NAMA : ANDY CITRA KARUNIA DIVY**

**NIM : 2012 – 11 – 268**



**Universitas  
Esa Unggul**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**JAKARTA**

**2017**